

в целостную картину о том, что происходит, и предсказать действия всевозможных факторов, структур, групп интересов.

Совершенно понятно, что информационно-аналитических системы решают отнюдь не все проблемы предпринимательской деятельности, однако в то же время их применение во многих случаях остается единственным реальным способом улучшения ситуации.

Внедрение информационно-аналитических систем на предприятие дает использовать новые возможности в сфере управления, а также повысить рациональность принятия решений, контроля и анализа проблем управляемых объектов и процессов для повышения производительности такого управления.

Научный руководитель: *Л. А. Сазанова*

Библиографический список

1. *Информационные технологии в бизнесе* / Л. В. Белецкая, В. П. Киреенко, Н. Н. Поснов. — Минск : ГИУСТ БГУ, 2012.
2. *Трофимова В. В.* Информационные системы и технологии в экономике и управлении. — М. : Юрайт, 2014.

В. В. Сладков

Уральский государственный экономический университет, г. Екатеринбург

Современные механизмы повышения открытости государственных и муниципальных органов на основе внедрения информационных технологий в управленческие процессы

Аннотация. Изложена необходимость повышения открытости государственных и муниципальных органов на основе внедрения современных механизмов в управленческие процессы посредством информационных технологий.

Ключевые слова: открытость государственных и муниципальных органов; информационные системы; механизмы открытости; вовлеченность населения в принятие решений по вопросам развития региона с использованием уникальных информационных систем.

Актуальность темы обоснована необходимостью повышения механизмов открытости государственных и муниципальных органов Магаданской области.

Трансформация государственного управления на основе цифровизации процессов государственного управления обоснована необходи-

мостью конкурентоспособности России на мировом рынке¹. Основная задача внедрения новых цифровых технологий в государственном (муниципальном) управлении – предоставление гражданам возможности получения государственных (муниципальных) социально значимых услуг по принципу «одного окна».

Одним из инновационных и современных механизмов открытости государственных органов власти и выстраивания взаимоотношений с обществом на качественно новом уровне выступает создание новых организационных структур с применением информационных технологий в управленческом процессе².

По поручению Правительства РФ в каждом субъекте до 1 декабря 2020 г. созданы и функционируют центры управления регионов с использованием единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи с населением. Основными задачами центров управления регионом является повышение уровня и качества обратной связи с гражданами, вовлеченность населения в принятие решений по вопросам развития региона с использованием уникальных информационных систем (далее – ЦУР).

ЦУР осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений, поступающих в органы и организации (по любым каналам), а также публикуемых в социальных сетях, мессенджерах и других средствах электронной массовой коммуникации (ЭМК); взаимодействие с гражданами через соцсети, мессенджеры и иные средства ЭМК по направлениям и тематикам деятельности ЦУР; оперативное реагирование на обращения; предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития регионов.

В работе ЦУР используется система мониторинга обращений жителей в открытых источниках сети Интернет: социальных сетях, форумах, блогах, а также в системе мониторинга «Инцидент-менеджмент». Система мониторинга фиксирует сообщения пользователя на основании анализа медиапространства по заданным алгоритмам и ключевым словам. После фиксации обращения определяется ответственный исполнитель (орган государственной власти региона) за решение конкретной

¹ Журавлева И. А. Совершенствование механизма открытости деятельности органов исполнительной власти. — URL : <http://elibrary.ru/avtoreferat/zhuravleva.pdf/download/zhuravleva.pdf>.

² Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти : распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Собрание законодательства РФ. — 2014. — №5. — С. 547.

проблемы. Проблемный вопрос направляется исполнителю и в кратчайшие сроки разрешается положительно.

Анализ деятельности регионального Центра управления регионом Магаданской области, показал, что в 2020/2021 г. с помощью новых механизмов обработано 1588 обращений граждан, по 1587 приняты управленческие решения, из них в 2021 г. – 884 обращения, по 698 обращениям проведены работы по устранены проблемы в течении трех суток с момента обращения, а в 224 случаях помощь гражданам оказана помощь в срок не более 9 суток.

Еще один удобный инструмент – платформа обратной связи. Платформа обратной связи реализуется в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика».

Платформа обратной связи обеспечивает единый стандарт подачи обращений граждан в органы власти и организации с использованием рубрикатора определенных жизненных ситуаций, оперативный анализ и контроль поступающих обращений, сроков рассмотрения и исполнения, обратную связь от заявителя в отношении удовлетворенности полученным ответом и решением его вопроса, реагирование на обращения пользователей в социальных сетях.

Система позволяет оперативно получать актуальную информацию о проблемах, которые беспокоят жителей региона, и оперативно решать их.

Анализ данных обработки обращений граждан посредством платформы обратной связи в Магаданской области показал, что в 2021 г. поступило 162 обращения, 152 из которых решено в течение трех дней.

Проанализировав современные механизмы открытости государственных и муниципальных органов, можно сделать вывод о положительном влиянии внедрения новых инструментов в деятельности органов власти на повышение уровня открытости госорганов и качество взаимодействия их с обществом.

Научный руководитель: *В. Н. Мамяченков*